

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นศึกษาในหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรม

- ความหมายของพฤติกรรม
- แนวคิดของนักจิตวิทยาในการศึกษาพฤติกรรม
- พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียด
- กลวิธีคลายความเครียด

2. ความเครียด

- ความหมายของความเครียด
- แนวทางการศึกษาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- สาเหตุและปัจจัยทำให้เกิดความเครียด
- อาการของความเครียด
- ชนิดของความเครียด
- ระดับความเครียด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พฤติกรรม

นักจิตวิทยา ใช้คำว่า “พฤติกรรม” เป็นสื่อระบุถึงการกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้น หรือ ถูกงูจใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งเมื่อศึกษาให้ละเอียดแล้ว การกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็น ส่วนหนึ่งของการกระทำเป็นการกลั่นกรองตกแต่งและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น การกระทำที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งจะต้องผ่านกระบวนการคิดและตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึของผู้กระทำพฤติกรรมนั้น ๆ (สุรพล พยอมแย้ม, 2541, หน้า 10)

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Behavior หมายถึง การกระทำ การแสดงอาการ
ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537, หน้า 3-6) ได้จำแนกพฤติกรรมของมนุษย์ ออกเป็น 2 ประเภท คือ
พฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอก

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ได้ บุคคล
อื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก
บุคคลอื่นจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใด บุคคลหนึ่งได้ ก็โดยการสันนิษฐานหรือคาดเดาเองเท่านั้น
แต่ถ้าหากมีพฤติกรรมภายนอกปรากฏออกมา ก็จะทำให้บุคคลอื่นมีข้อมูลประกอบการสันนิษฐานถึง
พฤติกรรมภายในได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมภายในเป็นกระบวนการของสมอง (Mental Process) หมายถึง
ขั้นตอนการทำงานของสมองในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เช่น การคิด การตัดสินใจ ตำนินม และ
แรงบันดาลใจ

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมอื่นที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของ
พฤติกรรมสามารถที่จะรับรู้ได้ และบางพฤติกรรมเจ้าของพฤติกรรมเองก็รับรู้ตัว พฤติกรรมภายนอก
นั้นบุคคลอื่นจะรู้ได้โดยอาศัยการสังเกต และการใช้เครื่องมือช่วย ในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล
สามารถจำแนกพฤติกรรมภายนอกออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้
โดยใช้ประสาทสัมผัส 7 ด้าน ในการสังเกตคือ ตา (ดู) หู (ฟัง) จมูก (ดม) ลิ้น (ลิ้มรส) ผิวกาย
(สัมผัสทางผิวหนัง) อวัยวะในช่องหู ประสานกับตา (ทรงตัว) และกล้ามเนื้อ เอ็น เนื้อเยื่อและข้อต่อ
(รับความรู้สึกจากภายในร่างกาย) เช่น สมชายเล่นฟุตบอลคล่องแคล่ว สมหญิงพูดจาไพเราะ
มานะไม่อาบน้ำมานานกลิ่นตัวจึงแรง เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้
เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกต อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เช่น การเต้นของหัวใจ คลื่นสมอง
ความดันของโลหิต กระแสไฟฟ้าใต้ผิวหนัง และคะแนนจากแบบทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างจิตและพฤติกรรม ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทำงานของ
สมองและการแสดงออกทางร่างกายนั่นเอง ซึ่ง สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2538, หน้า 63-65) ได้กล่าว
ไว้ 3 แนวทาง ที่สำคัญดังนี้

1. สมอง คือ อวัยวะที่เป็นรูปธรรมของร่างกาย แต่สิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของสมองเป็นนามธรรม เป็นเรื่องของจิตใจ ความสมบูรณ์หรือความบกพร่องของสมอง ย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมหรือเบี่ยงเบนไปจากสภาพปกติได้

2. อวัยวะรับความรู้สึก คือ ประสาทสัมผัสแต่ละด้านของร่างกาย ถ้าประสาทสัมผัสทุก ๆ ด้าน มีความปกติดี การรับรู้ความรู้สึกจากสิ่งเร้าที่มากระทบย่อมจะเที่ยงตรง ส่งผลต่อกระบวนการทำงานของจิตใจ ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง แต่ถ้าประสาทสัมผัสบกพร่องความรู้สึกย่อมคลาดเคลื่อน สมองก็จะได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปสู่กระบวนการทำงาน

3. เส้นประสาท เป็นเส้นนำคำสั่งจากสมอง ไปสู่อวัยวะเคลื่อนไหว หรือระบบกล้ามเนื้อ และนำความรู้สึกจากประสาทสัมผัสไปสู่สมอง ซึ่งถ้าเส้นประสาทมีความสมบูรณ์ตามปกติ การนำคำสั่งไปแสดงพฤติกรรม และการรับสัมผัสย่อมราบรื่น แต่ถ้ามีข้อบกพร่อง เช่น กระจกกดทับเส้นประสาท อาจมีผลทำให้การเคลื่อนไหวบกพร่องได้

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2537, หน้า 3-6) กล่าวว่า พฤติกรรมภายในและภายนอกจะมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน แม้บุคคลที่แสดงออกตรงข้ามกับที่ตนเองคิด ก็ถือว่าเขามีพฤติกรรมภายในและภายนอกสัมพันธ์กันในทางลบ เป็นไปในลักษณะปากกับใจไม่ตรงกันมีผู้คนจำนวนมากมักอธิบายว่าพฤติกรรม คือ การแสดงออก ถ้าพิจารณา คำว่า แสดงออก จะมีความหมายเพียงแค่ว่า พฤติกรรมภายนอกเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ค่อยถูกต้องนัก

แนวคิดของนักจิตวิทยาในการศึกษาพฤติกรรม

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1879 เป็นต้นมา จิตวิทยาเริ่มมีสถานภาพเป็นศาสตร์ (Science) และเริ่มใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) ในการค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ทางจิตวิทยาได้มีความก้าวหน้าและหลากหลายแนวคิด ซึ่ง จรรยา สุวรรณทัต (2538, หน้า 8-14) ได้จำแนกแนวคิดของนักจิตวิทยาที่สำคัญ ๆ 7 แนวคิด ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างแห่งจิต หรือทฤษฎีโครงสร้างนิยม (Structuralism) Wundt เป็นผู้นำกลุ่มแนวคิดนี้ โดยอธิบายว่า จิต (Mind) ของมนุษย์มีโครงสร้างที่ประกอบด้วย การสัมผัส (Sensation) ความรู้สึก (Feeling) และจินตนาการ (Imagination) ซึ่งเรียกแต่ละองค์ประกอบของจิตว่า “จิตธาตุ” (Mental Element) เมื่อพิจารณาแนวคิดกลุ่มนี้ก็คือ จิตเสมือนสารประกอบที่มี 3 ธาตุมาประกอบกัน

2. หน้าที่แห่งจิต (Functionalism) Dewey เป็นผู้นำกลุ่มแนวคิดนี้ มีแนวคิดที่สำคัญ คือ “เรียนรู้จากการกระทำ” (Learning by doing) กลุ่มนี้ไม่สนใจว่าจิตจะเป็นอย่างไร แต่สนใจที่การทำงาน หรือหน้าที่ของจิต โดยเฉพาะในการเรียนรู้ มีการศึกษาหน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ เมื่อบุคคลกระทำกิจกรรม กลุ่มนี้เชื่อว่า ความรู้ (Knowledge) เกิดจากความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมโดยตรง ดังนั้นเมื่อ มนุษย์ลงมือกระทำจะได้รับความรู้ มิใช่การคอยรับจากผู้อื่น และความรู้ที่เป็นจริงจะต้องเป็นข้อสรุปที่มีหลักฐานจากการค้นคว้ามาสนับสนุน

3. จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) Freud เป็นผู้นำกลุ่มความคิดนี้ فروยด์แบ่งจิตมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับคือ จิตสำนึก (Conscious) จิตใต้สำนึก (Pre-conscious) และ จิตไร้สำนึก (Unconscious) ซึ่งเป็นระดับความรู้ตัวไปจนถึงความไม่รู้ตัวโดย فروยด์อธิบายว่า จิตไร้สำนึกแม้ว่าจะไม่รู้ตัวก็ทรงพลังและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ตลอดจนบุคลิกภาพ สิ่งสำคัญที่ فروยด์ระบุว่า เป็นสาเหตุหลักของพฤติกรรม คือแรงขับทางเพศ (Sex drive) ส่วนเรื่องบุคลิกภาพนั้น فروยด์จำแนกออกเป็น 3 ส่วน คือ Id, Ego และ Super ego มีการทำงานโดยยึดหลักการ (Principles) ที่แตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจ (Pleasure) ความจริง (Reality) และศีลธรรม (Moral) ตามลำดับ

4. พฤติกรรมนิยม (Behaviorism) Watson เป็นผู้นำกลุ่มแนวคิดนี้ เขามีความเห็นว่าการพินิจตนเอง (Introspection) ในการตรวจสอบจิตสำนึกของตนเองของกลุ่มโครงสร้างแห่งจิตมักมีอคติ (Bias) ส่วนตัวของเข้าตัวจึงไม่เป็นวิทยาศาสตร์ สมควรที่จะศึกษาพฤติกรรมภายนอกมากกว่า นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ จะไม่สนใจพฤติกรรมภายในอินทรีย์ จะสนใจเฉพาะสิ่งเร้า (สาเหตุของพฤติกรรม) และการตอบสนอง (พฤติกรรมภายนอก) วิธีการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มแนวคิดนี้มักใช้การทดลอง และการสังเกตอย่างมีระบบ ผลการจากศึกษาสรุปว่า การวางเงื่อนไข (Conditioning) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ด้วย อีกทั้งยังเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) มากกว่าเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ

5. กลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt Psychology) ผู้นำกลุ่มแนวคิดนี้ประกอบด้วย Wertheimer, Kohler, Koffka และ Lewin คำว่า “Gestalt” มาจากภาษาเยอรมัน แปลว่า “ส่วนรวม” (The whole) ซึ่งมีหลักการว่า ในการเรียนรู้ หรือ ในการแก้ปัญหาบุคคลจะพิจารณาสิ่งเร้าหรือโครงสร้างของปัญหา โดยส่วนรวมทุกแง่มุมเสียก่อน จากนั้นจะแยกเป็นส่วนย่อย ๆ จนในที่สุดจะเกิดความคิด หรือ เห็นช่องทางในการแก้ปัญหานั้นได้โดยฉับพลัน จะเกิดการเรียนรู้ด้วยความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง หรือ

เกิดการหยั่งเห็น ที่เรียกว่า พินิจญาณ (Insigh) ระยะต่อมา Lewin ได้พัฒนาทฤษฎีนี้เป็น “ทฤษฎีสถานาม” (Field Theory) แต่ยังมีอาศัยหลักการเดิมเป็นสำคัญ 2 ประการ ในการเรียนรู้ คือ

5.1 การรับรู้ (Perception) บุคคลจะรับรู้ภาพ (Figure) เป็นสิ่งสำคัญ ส่วนพื้น (Ground) เป็นเพียงองค์ประกอบ

5.1 การหยั่งรู้ หรือ การหยั่งเห็น (Insinght) เป็นความเข้าใจความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้องกันด้วยซึ่งเป็นการแก้ปัญหา ด้วยตนเอง

6. การรู้คิด (Cognitivism) กลุ่มนี้อาจมีชื่อเรียกว่าเป็น พุทธินิยม ปัญญานิยม หรือ ความรู้ความเข้าใจก็ได้ บุคคลสำคัญในกลุ่มนี้ คือ Kohler, Tolman และ Piaget กลุ่มนี้โดยแท้จริงแล้ว นำหลักการของเกสตัลท์มาใช้ คือ บุคคลรู้คิด โดยหาความหมายของส่วนรวม (The whole) ของสิ่งที่เขาเรียนรู้ มิใช่มุ่งรับรู้ส่วนย่อย (parts) บุคลิกภาพของบุคคลจะถูกกำหนดโดยการรู้คิดของเขา กระบวนการทำงานของสมอง (Mental process) หรือพฤติกรรมภายในของอินทรีย์ เป็นสิ่งที่กลุ่มแนวคิดนี้ถือว่ามีความสำคัญสูง แม้ว่าจะต้องศึกษาโดยอาศัยพฤติกรรมภายนอกก็ตามความเชื่อของกลุ่มนี้คือ มนุษย์จะมีพัฒนาการการรู้คิดเป็นขั้นตอนตามลำดับทำนองเดียวกันทุกคน ความรู้ความเข้าใจในแต่ละเรื่องต้องอาศัยเวลาเพื่อจัดระบบระเบียบ จนสามารถสร้างความคิดรวบยอดได้ (Concept)

7. กลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) บุคคลสำคัญกลุ่มแนวคิดนี้ คือ Maslow และ Rogers นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ให้ความสำคัญต่อบุคคลในฐานะส่วนรวมที่มีลักษณะเฉพาะตัว และมุ่งใช้ศักยภาพของตนเพื่อสร้างสรรค์ความมีศักดิ์ศรีและคุณค่าของตน นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้จึงสนใจความรู้สึก และตระหนัก ในตนเองของบุคคล

พฤติกรรมและการแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียด

พฤติกรรมและการแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียด หมายถึง พฤติกรรมและการแก้ปัญหาเมื่อความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งจะใช้วิธีการแก้ปัญหาในรูปแบบใดระหว่างการใช้การแก้ปัญหาแบบการมุ่งแก้ที่ปัญหา หรือ แบบมุ่งลดอารมณ์

Lazarus & Folkman (1984, อ้างใน กิตติวรรณ เทียมแก้ว และ คณะ, 2541, หน้า 16) ได้แบ่งพฤติกรรมและการแก้ปัญหาคความเครียด ออกเป็น 2 แบบคือ

1. การมุ่งแก้ปัญหา (Problem Focused Coping) เป็นพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ให้มีสถานการณ์ดีขึ้น รู้จักจัดการกับแหล่งของความเครียดหรือจัดการกับตนเอง โดยพยายามมุ่งแก้ปัญหา

2. การมุ่งลดอารมณ์ (Emotional Focused Coping) เป็นพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อปรับอารมณ์ หรือความรู้สึกเพื่อไม่ให้ความเครียด ทำลายขวัญและกำลังใจ หรือลดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะมีผลให้ความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในทำนองเดียวกัน กิติกร มีทรัพย์ (2541, หน้า 12-13) ได้สรุปลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ดังนี้

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหา จะเป็นวิธีการที่ใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งการนำเอาประสบการณ์ที่เคยได้ผลในอดีต มาร่วมแก้ไขปัญหาลงแล้วประเมินคุณค่าและผลตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดมาใช้ แต่จะแตกต่างจากการแก้ปัญหาโดยทั่วไป คือ การแก้ปัญหานี้ มุ่งไปที่การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและตนเองโดยตรง เช่น การปรับสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม การเปลี่ยนแรงจูงใจหรือความคิดเพื่อที่จะระบาย หรือลดระดับของอัตราตลึง ค้นหาช่องทางเลือกที่พอใจ พัฒนาพฤติกรรมใหม่ที่ได้มาตรฐาน หรือเรียนรู้ทักษะและการปฏิบัติใหม่ ๆ ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหานี้ จะแตกต่างกันไปตามชนิดของปัญหาที่ได้รับ

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ไขอารมณ์ เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ปัญหามือหรือสาเหตุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 เพื่อลดความตึงเครียด คือการลดหรือบรรเทาความไม่สบายใจซึ่งเกิดจากความเครียดให้น้อยลง เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยงปัญหา การเมินเฉย การฝันกลางวันหรือเพ้อฝัน การพึ่งพาหรือยาเสพติด การโยนความผิดให้ผู้อื่น การหาแรงสนับสนุนทางสังคม รวมทั้งการผ่อนคลาย เช่น การนั่งสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น

2.2 เพื่อเพิ่มความตึงเครียด เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อเพิ่มอารมณ์ตึงเครียดให้แก่ตัวเอง เพราะบางคนต้องการความรู้สึกที่แย่ที่สุดก่อนที่จะจะรู้สึกดีขึ้น เพื่อที่จะบรรเทาความต้องการแรกในประสบการณ์ ที่เขามีความตึงเครียดอย่างฉับพลัน และในที่สุดจะมีการดำเนินตัวเองหรือผู้อื่น ในรูปของการลงโทษตัวเอง บางคนก็ต้องการทำเพื่อผลักดันตัวเองไปสู่การกระทำ มีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและแก้ปัญหา โดยการแสดงความโกรธ การทำสิ่งที่เสี่ยงหรืออันตรายมาก เป็นต้น

ส่วน Scott et al . (1981 , pp. 10-11) กล่าวว่า พฤติกรรมภาวะเผชิญความเครียดเป็นการใช้กลวิธีที่มีจุดมุ่งหมาย การประเมินด้วยสติปัญญา การควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาการตอบสนองด้านร่างกาย ในการเผชิญเพื่อลดความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและมีระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าผลลัพธ์ของการ เผชิญภาวะความเครียดเป็นไปในทางที่มีความสมดุลระหว่างบุคคลและข้อเรียกร้อง หรือมีการรบกวนการทำหน้าที่ของระบบต่าง ๆ ในร่างกายน้อยที่สุดจะถือว่าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้

สำหรับ แนวคิดทฤษฎีความเครียดและการเผชิญปัญหาของ Lazarus & Folkman (1984 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 4) ได้กล่าวถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคน กับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 3 แนวคิด คือ ความเครียด (Stress) การประเมินตัดสิน (Cognitive appraisal) และการเผชิญปัญหา (Coping) โดยกล่าวถึง

ความเครียด (Stress) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกันโดยบุคคลได้ประเมินตัดสินสถานการณ์ที่เผชิญนั้นว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนและต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวอย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง

การประเมินตัดสิน (Cognitive appraisal) เป็นการประเมินความสำคัญและความหมายของเหตุการณ์นั้น Lazarus & Folkman (1984 , P.19 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 4) ประกอบด้วย

การประเมินปฐมภูมิ (Primary appraisal) เป็นการประเมินตัดสินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์นั้นต่อสวัสดิภาพของตนเอง โดยมี 3 ลักษณะ คือ เหตุการณ์นั้นไม่มีผลต่อความผาสุกของตนเอง เหตุการณ์นั้นมีผลดีต่อตนเอง เหตุการณ์นั้นเป็นความเครียด เมื่อมีลักษณะของเหตุการณ์ดังนี้

1. เป็นอันตรายและก่อให้เกิดความสูญเสีย (Harm and loss)

2. เป็นการคุกคาม (Threat) เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าเหตุการณ์นั้นจะก่อให้เกิดอันตรายและความสูญเสียแก่ตน

3. เป็นสิ่งท้าทาย (Challenge)

การประเมินทุติยภูมิ (Secondary appraisal) เป็นการประเมินถึงแหล่งประโยชน์และทางเลือก อาจเกิดในระยะเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการประเมินปฐมภูมิ ดังนั้น เมื่อบุคคลประเมินตัดสินสถานการณ์เป็นความเครียด จะเกิดการเผชิญปัญหา (Coping) ซึ่งเป็นความพยายามทั้งการกระทำและความนึกคิดที่จะจัดการกับความเครียด Lazarus & Folkman (1984, P.151-152 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 4) กล่าวว่ามียู่ 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก เป็นการมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused forms of coping) เป็นการมุ่งลดหรือปรับอารมณ์ความรู้สึก เพื่อให้สามารถคงไว้ซึ่งขวัญและกำลังใจมากกว่าการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ประกอบด้วยการจัดการกับอารมณ์ (Emotive coping) เป็นการระบายออกของความรู้สึกที่รุนแรง ก้าวร้าว แต่ช่วยให้คนสามารถเผชิญสถานการณ์ความเครียดนั้นได้ และการบรรเทาความรู้สึกเครียด (Palliative coping) เป็นการเปลี่ยนแปลงความหมายของสถานการณ์ เพื่อให้ความรู้สึกเครียดดีขึ้นโดยไม่ได้แก้ไข หรือเผชิญกับปัญหาโดยตรง

ลักษณะที่สอง เป็นการมุ่งแก้ปัญหา (Problem - focused forms of coping) เป็นการเรียนรู้ที่จะแก้ไขเหตุการณ์หรือสถานการณ์โดยทำความเข้าใจปัญหา รู้จักจัดการกับแหล่งความเครียด โดยเผชิญหน้ากับปัญหานั้นมากกว่า จะหลีกเลี่ยงปัญหา (Confrontive - coping)

Jalowiec (1988 p. 297-300 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 5) กล่าวว่า ในการประเมินตัดสินของบุคคลขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors influencing appraisal) ได้แก่

1. ข้อผูกพัน (Commitments) เป็นการมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นว่า มีความสำคัญหรือมีความหมายต่อเขามากเพียงใด ยิ่งมีมาก ก็จะทำให้บุคคลประเมินสถานการณ์นั้นว่าคุกคามต่อตนเองมาก ในทำนองเดียวกันบุคคลที่มีข้อผูกพันมากต่อเหตุการณ์นั้น อาจจะทำให้เกิดแรงผลักดันในการกระทำเพื่อแก้ไขให้สถานการณ์ดีขึ้น

2. ความเชื่อ (Beliefs) เมื่อบุคคลเชื่อว่าสถานการณ์นั้นสามารถควบคุมได้จะประเมินออกมาในลักษณะท้าทาย แต่ถ้าบุคคลประเมินสถานการณ์แล้วว่า ไม่สามารถควบคุมได้อาจจะออกมาใน

ลักษณะสูญเสียหรือคุกคามต่อตนเอง

3. สถิติปัญญาของบุคคล ผู้ที่มีสติปัญญาคือ สามารถประเมินสถานการณ์ได้ตรงกับความจริง อาจเกิดความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถประเมินสถานการณ์ได้ถูกต้อง ส่วนปัจจัยสถานการณ์เฉพาะหน้า (Situation factors influencing appraisal) ได้แก่

1. ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความเจ็บป่วยที่เป็นอันตรายรุนแรงต่อชีวิตบุคคล ย่อมประเมินสถานการณ์เป็นความเครียดที่คุกคามและเกิดความสูญเสียอย่างมาก ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. ลักษณะของเหตุการณ์นั้น สามารถทำนายได้มากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหม่ บุคคลไม่เคยประสบพบมาก่อน อาจมีความเครียดได้มากกว่าการประเมินตัดสินของบุคคล เมื่อมีการรับข้อมูลใหม่เข้ามาแต่ละครั้งจะมีการประเมิน ตัดสินเหตุการณ์นั้นใหม่ (Reappraisal) ซึ่งผลอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากการประเมิน ตัดสินครั้งแรกได้ Jalowiec (1988 p. 10 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 18)

การศึกษาลักษณะการเผชิญปัญหาหรือการแก้ปัญหาในระยะต่อมา นอกจากการแก้ปัญหา ลักษณะมุ่งจัดการกับปัญหา และลักษณะมุ่งจัดการกับอารมณ์ แล้ว สุภาพ อารีเอื้อ (2540, หน้า 22) ยังพบว่า ได้มีการกล่าวถึงการแก้ปัญหาจัดเป็นด้าน ๆ ได้แก่ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive) การจัดการกับอารมณ์ (Emotive) และการบรรเทาความรู้สึกเครียด (Palliative) อย่างไรก็ตามลักษณะและวิธีการแก้ปัญหาความเครียดนั้น Cohen & Lazarus (1979 อ้างใน สุภาพ อารีเอื้อ, 2540, หน้า 22) ได้กล่าวถึงหลักใหญ่ ๆ 5 ประการ คือ

1. การแสวงหาข้อมูล เป็นการเรียนรู้และหาแนวทางแก้ไข ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษา
2. การกระทำโดยตรง เป็นการมุ่งกระทำในการจัดการสิ่งแวดล้อมและตนเองเพื่อลดความเครียดและให้ประโยชน์กับตนเอง
3. การหยุดยั้งการกระทำ เป็นการหยุดยั้งการกระทำเมื่อสิ่งนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตราย
4. การใช้กลไกทางจิต เป็นการปรับอารมณ์เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น เบี่ยงเบนความสนใจ แสวงหาความพึงพอใจจากสิ่งอื่น รวมทั้งการใช้กลไกป้องกันตัวเอง เช่น ปฏิเสธหรือเก็บกด

5. หาแหล่งสนับสนุน ช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ซึ่งจะช่วยให้มีกำลังใจในการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหา (วรภรณ์ นาครัตน์, 2533) ดังนี้ คือ

อายุ ในวัยรุ่นจะมีความสามารถและใช้ความพยายามในการเผชิญกับปัญหาและแก้ปัญหา มากกว่าในวัยผู้ใหญ่ เพราะเป็นวัยที่ต้องดำรงภาพลักษณ์ ความมีอิสระ และเอกลักษณ์ของตน วัยกลางคน วัยผู้ใหญ่และวัยสูงอายุตอนต้น เป็นวัยที่มีวุฒิภาวะและมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหามามากจะสามารถเลือก และแก้ไขปัญหได้ดีกว่าในวัยสูงอายุตอนปลายเพราะความเสื่อมด้านสติปัญญาจะทำให้ความสามารถในการเผชิญปัญหาลดลง

เพศ เพศชายได้รับการคุกคามจากความเครียดได้มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายขาดความพยายามหรือกระตือรือร้นการหาวิธีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยกว่าเพศหญิง โดยที่ เพศชายจะควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองมากกว่า และมองเพศหญิง ว่าอ่อนแอต้องการคนช่วยเหลือตลอดเวลา

สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงานมีคู่สมรสคอยช่วยเหลือสนับสนุน มักจะมีความผาสุกและเผชิญปัญหา หรือสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีคู่สมรส (Gove, et al. 1990 p. 151 อ้างใน วรภรณ์ นาครัตน์, 2533 หน้า 24.)

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหา เนื่องจากการศึกษาที่ดีจะช่วยให้ บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้เหมาะสม (วิมลวัลย์ วโรพาร, 2535, หน้า 51)

ประสบการณ์ในอดีต จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้ต่อความเครียดและแก้ปัญหาได้ดีขึ้นทำให้อดทนต่อความเครียด ซึ่งจะส่งผลในทางที่ดีต่อการเผชิญปัญหา และช่วยในการตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ ประสบผลสำเร็จมาแล้วในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหในปัจจุบัน (Roberts, 1988 p. 103 อ้างใน วิมลวัลย์ วโรพาร, 2535, หน้า 51)

การรับรู้สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหา ในการที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกัน และส่งผลในการเลือกวิธีการในการแก้ปัญหาที่ต่างกัน

กลวิธีคลายความเครียด

วิธีการคลายความเครียดที่ดีนั้น ควรพิจารณาถึงสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียดแล้ว ลด ละ เลิก หลีกเลียง ในสาเหตุดังกล่าว และในบางกรณีอาจสร้างสถานการณ์ใหม่หรือจัดหา สร้างบรรยากาศ หรือสิ่งทดแทนเพื่อคลายเครียด ซึ่ง มาลี จูฑา (2542, หน้า 99-102) สรุปไว้ดังนี้

1. การทำงานให้สนุก การทำงานด้วยความสนุกสนาน จะทำให้ชีวิตร่าเริง สดชื่น แจ่มใส ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับการทำงาน ความเครียดจะหายไปหรือไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้
2. การทำงานให้เป็นระบบที่ดี ทำงานที่มีความสำคัญตามลำดับก่อน – หลัง
3. การพูดออกมา เป็นการคลายเครียด โดยการระบายความไม่สบายใจให้บุคคล ใกล้ชิดได้ รับฟังบ้าง ในกรณีเช่นนี้จะช่วยผ่อนคลายความรู้สึก ไม่สบายใจลงไปได้มาก
4. การระงับความโกรธ เมื่อบุคคลเกิดความโกรธความเครียดก็จะตามมาทันที ถ้าเป็นไปได้อย่างควรหาทางหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความรู้สึกโกรธต่อบุคคล สัตว์ สิ่งของ และสรรพสิ่งทั้งหลายทั้งปวง
5. การทำใจให้ว่าง ควรฝึกหัด “ ปลง ” การถูกนิทาเป็นเรื่องธรรมดา ที่อาจเกิดได้กับมนุษย์ทุกคน จงทำจิตของเราให้ว่างเสมอ
6. การหาที่พึ่งทางใจ กรณีเกิดความเครียดจากการทำงาน ก็ควรหาวิธีช่วยลดความเครียด โดยหาที่พึ่งให้ความช่วยเหลือ เช่น ขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ ขอสิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วย ไปหาหมอ
7. การบริหารจัดการ คือ นั่งสมาธิ เดินจงกรม ทำใจให้สงบ พาจิตไปท่องเที่ยว
8. การบริหารเวลา เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานมากเกินไป หรือไปทำงานสาย หรือต้องหอบงานไปทำที่บ้าน หรือต้องทำงานโดยไม่มีวันหยุดเลยนั้น ควรผ่อนคลาย เช่น จัดเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสมจะทำงานสำเร็จและไม่เครียด หรือกำหนดเวลาเพื่อไว้สำหรับการเดินทาง กำหนดเวลาเพื่อไว้สำหรับการทำงาน
9. การฝึกให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย
10. การออกกำลังกาย เช่น ยืนตรง ฝึกโยคะ ฝึกรำมวยจีน รดน้ำต้นไม้พรวนดิน วิ่งอยู่กับที่ บริหารร่างกายที่บ้าน ใช้บริการจากสถานบริหารร่างกายเป็นประจำ เล่นกีฬาที่ชอบและเหมาะสมแก่สภาพร่างกาย เดินไกลๆ เดินหรือวิ่งระยะทางไกลๆ เดินแอโรบิก เดินประกอบจังหวะ ลีลาศ เต้นรำ ตามโอกาสอันควร
11. การปลูกต้นไม้และเลี้ยงสัตว์ จะช่วยผลิตเพลินและลดความเครียดได้

12. การพบแพทย์ เมื่อเกิดความผิดปกติในร่างกาย
13. มีอารมณ์ขัน พยายามทำเรื่องเครียดเรื่องหนักให้เป็นเรื่องตลกหรือเรื่องเบา ๆ
14. มีเพื่อนสนิท ไว้ปรับทุกข์และเป็นที่ปรึกษา
15. มีอารมณ์เบิกบานแจ่มใส ต้องรักษาระดับอารมณ์ให้มั่นคงทำจิตใจให้ร่าเริง แจ่มใส
16. รับประทานอาหารให้ครบทั้ง 5 หมู่
17. อาบน้ำอุ่น
18. อาบน้ำอุ่นแบบพิเศษ อาบน้ำอุ่นในอ่างที่มีเครื่องทำน้ำอุ่นทำให้โลหิตไหลเวียนดี
19. มีเพศสัมพันธ์ตามปกติ
20. ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์คล้ายเครื่องชั่งไฮเทค อาจชั่งชั่งโดยใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์

ไฮเทค

หรืออาจจะใช้กลไกในการปรับตัว เพื่อลดความเครียดและรักษาภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ เพื่อแก้ปัญหาซึ่ง Frances M. Carter (อ้างใน ประคอง อินทรสมบัติ, 2521, หน้า 22-23) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการปรับตัวเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียดไว้ในหลายลักษณะ เช่น

1. โดยการสัมผัส ซึ่งเป็นความต้องการตั้งแต่วัยทารก ได้แก่ การกอดรัด อุ้มแกว่งไปมา การฟังเสียงดนตรีขับกล่อม

2. การรับประทานอาหาร เคี้ยวหมากฝรั่ง สูบบุหรื
3. ดื่มสุรา หรือรับประทานยา
4. หัวเราะ ร้องเพลง สบตาสาบาน หรือร้องไห้
5. เชื้อถือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ หรือสิ่งมหาย
6. นอนหลับ
7. ใช้ความคิด
8. พุดคุยให้คนที่ไว้วางใจฟัง
9. ทำงานหนักขึ้น ออกกำลังกาย วิ่ง ทำความสะอาดบ้าน เดินรำ
10. ทำกิจกรรมที่ปราศจากเป้าหมาย เช่น เดินไปมา ถูมือ
11. คิดเพื่อฝัน
12. คุยโวโอ้อวด

13. ถามคำถาม

14. ค้นหาข้อมูลและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

นอกจากวิธีการลดความเครียดที่กล่าวมาแล้ว อรุณ รักธรรม (2540, หน้า 368) ได้เสนอหลักและวิธีการลดความเครียดที่สามารถใช้ทั่วไปและขึ้นอยู่กับความเครียดที่เกิดขึ้น

1. วิธีป้องกัน คือ การสร้างความต้านทานของตนเองให้พร้อม ที่จะรับการเกิดความเครียดจากเหตุต่าง ๆ โดยการแยกและกำหนดหลักเกณฑ์ จากนั้นก็สำรวจความอ่อนแอและความเข้มแข็งของสภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อลดสภาพของบุคคลที่จะทำให้เกิดความเครียดได้

2. วิธีการเบี่ยงเบน คือ การเปลี่ยนจุดรวมของการตอบสนอง ต่อความเครียดที่เกิดขึ้นออกไปยังจุดอื่น เช่น การเบนความสนใจจากงานไปเล่นกีฬา เป็นต้น หลักสำคัญที่จะใช้วิธีการนี้ก็คือ เลือกกิจกรรมที่จะใช้เบี่ยงเบนไปให้เกิดความสมดุล

3. วิธีการควบคุม คือ การเรียนรู้จากผลและพยายามฝึกฝนที่ควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

ส่วนวิธีการลดความเครียดโดยใช้กลไกการป้องกันตัวให้พ้นจากความเครียดนั้น ถึงแม้ว่าการป้องกันตัวเองจะมีส่วนเกิดจากการเรียนรู้ แต่ก็เกิดขึ้นได้ในคนทั่วไปโดยอัตโนมัติเมื่อบุคคลเกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจหรือความขัดแย้ง โดยทั่วไปกลไกการป้องกันตัวจะทำงานอยู่ภายในจิตใต้สำนึกโดยจะปกป้องบุคคล ให้พ้นจากความรู้สึกถูกคุกคามและความรู้สึกวิตกกังวล บุคคลที่อยู่ในภาวะเครียดหนัก มักจะใช้กลไกการป้องกันตัว เพื่อให้ตนเองพ้นจากความทุกข์ทางอารมณ์ ดังเช่น (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541, หน้า 163 – 167)

1. พฤติกรรมการปกป้อง (Defensive behavior) บุคคลที่ไม่สามารถสร้างนิสัยการปรับตัวที่ช่วยให้รู้สึกสบายเวลาอยู่ในสังคม อาจหันไปสร้างพฤติกรรมก้าวร้าว หรือทำตัวเป็นคนก่อกวนสังคม การโกรธ การเอาเรื่องคนอื่น การยกตนเข้าข่ม หรือการหลบหนีนั้น เกิดจากผลการป้องกันมิให้ผู้อื่นมาสนใจ ขูดขุย หรือพูดถึงความด้อยหรือความไม่เหมาะสมของตน

2. การถอยกลับ (Regression) กลไกการถอยกลับเป็นปฏิกิริยา ของคนที่ไม่มีความสุข หรือได้รับความบีบคั้นจากชีวิตปัจจุบันของตน และพยายามหลีกเลี่ยงความบีบคั้นนั้นถอยกลับสู่อดีตที่เคยมีความสุข

การถอยกลับอาจใช้เป็นการหนี ที่ทำให้บุคคลผ่อนคลายจากความกดดันไปได้ชั่วคราว หรือใช้เป็น

วิธีการพักผ่อนใจเพื่อเตรียมที่จะเผชิญกับความกดดันต่อไปอีก

3. การปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง (Denial) กลไกการป้องกันตัวชนิดนี้ ได้แก่ การที่บุคคลพยายามปฏิเสธ ไม่ยอมรับรู้ถึงความคิด ความรู้สึก หรือความจริงที่ทำให้ตนเองเกิดความเจ็บปวด เศร้า สะเทือนใจ บุคคลที่ปฏิเสธไม่ยอมรับความจริงจะจงใจเลือกที่จะเชื่อ และค้นหุ้ร้งทำตามความเชื่อของตนเอง เช่น คนที่ประสบอุบัติเหตุ ซึ่งทำให้ร่างกายพิการไม่สามารถกลับเข้าทำงานได้ตามเดิมก็พยายามที่จะคิดและเชื่อว่าตนเองต้องได้กลับไปทำงานตามเดิมอีก

4. การสร้างจินตนาการหรือฝันกลางวัน (Fantasy or day dreaming) การวาดมโนภาพว่าตนได้สมประสงค์ในสิ่งที่อยากได้ แต่ไม่ได้ในชีวิตจริงนั้น เรียกว่า การสร้างจินตนาการ หรือฝันกลางวัน เราอาจสร้างจินตนาการว่าเราได้ในสิ่งที่ไม่ได้ มีในสิ่งที่ไม่มี หรือทำสำเร็จในสิ่งที่ ยังทำไม่สำเร็จ พฤติกรรมเช่นนี้เป็นของธรรมดาที่เกิดขึ้นได้กับคนทั่ว ๆ ไป การสร้างจินตนาการมีส่วนช่วยได้มากในการลดความคับข้องใจ อันเกิดจากสภาวะแวดล้อมในชีวิตประจำวันที่สังคมและเศรษฐกิจบีบคั้น

5. การเก็บกด (Repression) การเก็บกด คือ การที่บุคคลพยายามเก็บความคิดที่ทำให้เขาไม่สบายใจเอาไว้ในจิตใจ หรือเรียกได้ว่าเป็นการหลงลืมสิ่งนั้น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะลบมิให้เข้ามาทำร้ายจิตใจของตนและทำให้ไม่สบายใจ การที่ลืมเช่นนี้ มิใช่การลืมธรรมดา แต่เป็นการจงใจลืม เก็บกดสิ่งนั้น ๆ เอาไว้ในใจจะเกิดขึ้นในช่วงที่เรามีความวิตกกังวลเมื่อใดที่ความวิตกกังวลคลาหายไ้ ก็จะกลับจำใหม่ได้ นักจิตวิเคราะห์เชื่อว่า ความคิดหรือสิ่งที่เรเก็บกดเอาไว้ อาจจะปรากฏออกมาในรูปของความฝัน แต่ความฝันของคนเรามักไม่ได้แสดงถึงสิ่งที่เรเก็บกดโดยตรง แต่เป็นการฝันถึงสิ่งอื่นที่เป็นตัวแทนหรือ สัญลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ มากกว่า นักจิตวิเคราะห์ต้องนำเอาความฝันนั้นมาวิเคราะห์อีกครั้งว่าสิ่งที่ฝันถึงนั้น หมายถึงอะไรบ้างที่เราได้เก็บกดเอาไว้

6. การแสดงออกในทางตรงกันข้าม (Reaction-formation) การที่บุคคลได้พยายามซ่อนเร้นแรงงูใจที่ไม่ดีของตนไว้ โดยการแสดงออกหรือกระทำในทางตรงกันข้าม กลไกแบบนี้มักเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีแรงงูใจที่ตัวเองรู้ว่าเป็นสิ่งที่ผิด ความขัดแย้งในใจเช่นนี้ทำให้บุคคลเลือกการแสดงออกในทางตรงกันข้ามเพื่อกลบเกลื่อนแรงงูใจที่แท้จริงของตนเองเสีย ในชีวิตประจำวันมีบุคคลใช้กลไกการป้องกันตัวแบบนี้ในเหตุการณ์ปลุกย่อยต่าง ๆ มากมาย เช่น บุคคลที่ขี้อายและกลัวการเข้าสังคม บางครั้งอาจจะแสดงอาการก้าวร้าวต่อบุคคลอื่นเพื่อกลบเกลื่อนความขี้อายของตน หรือ เด็กที่เดินผ่านป่าช้าอาจจะผิวปากหรือร้องเพลง ดัง ๆ หรือแสดงอาการว่าไม่กลัวต่าง ๆ เพื่อกลบเกลื่อนความกลัว

7. การให้เหตุผล (Rationalization) ทุกคนมีความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับ จึงได้พยายามทำในสิ่งที่สังคมมองเห็นว่าดี เมื่อใดที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่คิดว่าสังคมจะตำหนิแล้วก็พยายามหาเหตุผลที่คิดว่าสังคมจะยอมรับมาอธิบาย และพยายามหาเหตุผลมาให้ตนเองเชื่อว่าสิ่งที่ตนเองทำไปนั้นถูกต้องเหมาะสมและสมควรแล้ว การกระทำดังกล่าว เรียกว่า เป็นการใช้กลไกแบบให้เหตุผล (rationalization) ซึ่งมีข้อสังเกตว่า กลไกการป้องกันแบบให้เหตุผลมิใช่การหาเหตุผลที่ถูกต้องของการกระทำ (logical reasoning) แต่เป็นการหาเหตุผลที่จะถูกต้อง เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

8. การใส่โทษ (Projection) บุคคลที่มักใช้วิธีการใส่โทษเป็นคนที่มียุติธรรมหรือมีแรงจูงใจที่ตนรังเกียจ ไม่ยอมรับว่าตนเองมียุติธรรมหรือแรงจูงใจนั้น โดยยกเอาความบกพร่องหรือความผิดพลาดของตนไปให้คนอื่นรวมทั้งเพิ่มเติมความรุนแรงหรือทำให้ร้ายแรงมากขึ้น ตัวอย่างของการใส่โทษมีมากมาย เช่น การก้าวร้าวคู่อริกับบุคคลอื่นโดยอ้างว่าบุคคลนั้นสมควรที่จะได้รับการก้าวร้าว และลงโทษแล้วหรือนักเรียนที่ต้องการทุจริตในการสอบ โดยคิดว่าคนอื่น ๆ ก็ทุจริตกันมากกว่าตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับ การทุจริตของตนเองแล้วนับว่าน้อยนิด การใส่โทษทำนองนี้บุคคลจะเกิดความละอายต่อบาปหรือละอายต่อการกระทำผิดของตน (guilt) การใส่โทษของบุคคลอาจเกิดจากความต้องการสนองความปรารถนาของตนเอง บ่อยครั้งที่ชายหนุ่มหรือหญิงสาวหลงรักใคร่สักคน แต่ไม่ได้ความรักตอบ ผู้หลงรักนั้นก็เลยกลับมาหาว่าอีกฝ่ายเป็นผู้หลงรักตนเสีย ดังนี้ เป็นต้น

2. ความเครียด

“ความเครียด เป็นเรื่องของจิตใจ ที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับ เหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่น่าพึงพอใจและเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถ ที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน ความเครียดที่ไม่มากนักจะเป็นแรงกระตุ้นให้เราเกิดแรงมุ่งมั่น ที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ คนที่มีความรับผิดชอบสูงจึงมักหนีความเครียดไม่พ้น หากคนเราไม่รู้จักรผ่อนคลายความเครียดเสียบ้าง ปล่อยไว้จนสะสมมากเข้าในที่สุดอาจมีปัญหาคือความผิดปกติทางกาย และจิตใจตามมา เป็นผลให้ชีวิตไร้สุข ครอบครัวมีปัญหา และการทำงาน ด้อยลง ” (โรงพยาบาลสวนปรุง, 2542, หน้า 9)

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากภาษาละติน “Strictus” หรือ “Stric” ซึ่งหมายถึง แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (Webster, 1976, p.1801)

ได้มีผู้ให้ความหมายของ “ความเครียด” ไว้หลากหลาย เช่น Selye (1956, p.54) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคาม ปฏิกิริยานี้แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เพื่อปรับตัวต่อสิ่งคุกคามนั้น ๆ

ส่วน Luckman & Sorensen (1987, p.31) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

สำหรับ Robert (1978, p.99) ยังได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล กังวลใจ โกรธ แต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือ มีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

ในทำนองเดียวกันกับ สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527, หน้า 92) กล่าวว่าความเครียด คือ การสนองตอบ ที่ระบอบอย่างชัดเจนไม่ได้ของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์บางอย่าง ซึ่งคุกคามต่อความปลอดภัยของชีวิต การตอบสนองนี้มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคน ไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกัน และปรากฏให้เห็นในรูปของการแสดงออกบางอย่าง เป็นผลให้บุคคลมีการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

สุวนีย์ ดันติพิพัฒนานันท์ (2522, หน้า 28) กล่าวว่าความเครียดมี 2 ความหมาย คือ

1. เป็นภาวะที่ปั่นป่วนหรืออารมณ์ไม่สมดุลที่บุคคลประสบ
2. เป็นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพทางกาย ทางใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนเป็นที่สุด

สำหรับ พยอ มิ่งคตานวัณณ์ (2525, หน้า 12) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความเครียด คือ การขัดขวาง หรือการรบกวน ที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและอารมณ์ร่วมกัน

และ กรมสุขภาพจิต (2526 อังใน อัมพร โอตระกูล, 2540, หน้า 25) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดว่า เป็นความกระวนกระวายใจเนื่องมาจากสถานการณ์อันไม่พึงพอใจ หรือ เกิด

ความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นอื่น ซึ่งผิดพลาดไปจาก เป้าหมายที่ต้องการ

ในทำนองเดียวกันนี้ สุจริต สุวรรณชีพ (2532, หน้า 1-4) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ความเครียด (Stress) ไว้ว่า เป็นภาวะของจิตใจที่เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดัน อันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลนั้น คาดว่า สถานการณ์หรือความกดดันนั้น หนักหนาเกินกว่ากำลัง ความสามารถของตนในยามปกติที่จะแก้ไข หรือจัดปัญหาให้หมดสิ้น หรือ บรรเทาเบาบางลง

ความเครียดเป็นภาวะที่ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน สภาพสังคม ปัจจุบัน ที่ค่อนข้างสับสน วุ่นวาย และเต็มไปด้วยการแข่งขันกันอย่างมากมายในทุกวันนี้ เป็นสาเหตุ ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ปัจจุบันพบว่าผู้ป่วยมาปรึกษา อาการทางจิตประมาณ ปีละ 1 ล้านคน โดยกลุ่มคนวัยทำงาน อายุระหว่าง 25-40 ปี เป็นกลุ่มที่มีอัตราเสี่ยงในการป่วยสูงสุด ประมาณ ครึ่งหนึ่ง ของผู้ป่วยทั้งหมด โดยเฉพาะ เพศหญิงจะมีโอกาสเกิดอาการทางจิตมากกว่า เพศชาย เนื่องจากต้อง รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลภายในบ้าน รวมทั้งการมีภาระในการทำงานนอกบ้านด้วย

ส่วน เกษม ตันติผลาชีวะ (2533, หน้า 85) กล่าวถึงความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนอง ที่ไม่จำเพาะของร่างกายต่อการเรียกร้องที่กระทำ

ซึ่งคล้ายคลึงกับ มุกดา สุขสมาน (2537, หน้า 155) กล่าวว่าความเครียดคือ สถานการณ์ที่ คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้ง ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการ ทาง สรีรวิทยาของร่างกาย เช่น อุณหภูมิสูงมาก ๆ หรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนาน ๆ ซึ่งจะเป็น ตัวเร่งทำให้เกิดความเครียด (Stressor)

สำหรับแนวคิดของ Selye (1965, อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2540, หน้า 26) ได้ให้ความหมาย ความเครียดว่า เป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นภายในร่างกาย เพื่อตอบสนอง ต่อสิ่งที่มาคุกคามอันไม่ เฉพาะเจาะจง และเรียกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใน ร่างกายอันมีผลต่อ ภาวะคุกคามนั้นว่า กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (general adaptation syndrome)

ซึ่งสอดคล้องกันกับ อรุณ รักธรรม (2540, หน้า 355) ที่กล่าวว่าความเครียดคือ ภาวะการ หดตัวตามปกติของกล้ามเนื้อ ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตรายร่างกายจะ เครียด สมองจะต้องทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอดหัวใจจะเต้นเร็ว มีการสูบน้ำคึกคึกที่รุนแรงเพื่อให้ ร่างกายตื่นตัว มีพลังเหนือศัตรูแต่การหดตัวก็ก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไป

ความจำเป็น หรือนานเกินไปจนเป็นนิสัยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอขาดภูมิคุ้มกันต้านทานโรค เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น และยังคงกล่าวอีกว่า ความเครียดคือ ปฏิกริยาสนองตอบทางความคิด อารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรมของเราที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดความไม่สบายใจ

1. ทางความคิด เรายอมรับและปฏิบัติต่อเหตุการณ์ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจอย่างมีเหตุผล หรือไม่มีเหตุผล ใช้สติหรือใช้สามัญสำนึก วิธีการที่เรายอมรับและปฏิบัติต่อ เหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดว่าการสนองตอบของเราต่อความเครียดนั้นเหมาะสมหรือทำให้เกิดความเสียหาย

2. ทางอารมณ์ การแสดงอาการโต้ตอบของเราเป็นผลสะท้อนจากการสนองตอบทางความคิด (ถ้าเราคิดว่าเรากลัว เราก็รู้สึกกลัว) การแสดงอาการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ที่เหมือนกันจะเกิดจากนิสัยที่เคยชิน และความสามารถที่จะรู้จักดำเนินงานอย่างมีเหตุผล และเป็นไปในทางสร้างสรรค์แสดงถึงความรู้สึกของเรา

3. ทางร่างกาย เราอาจจะเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทที่มีผลกระทบต่อร่างกายของเรา ต่อมต่าง ๆ กล้ามเนื้อและประสาท เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้าน การหมุนเวียนของโลหิต ความดันโลหิต ต่อมไทรอยด์ ระบบหายใจ กล้ามเนื้อเกิดอาการตึงเครียด เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงร่างกายของเราอาจจะสนองตอบได้อย่างเหมาะสม หรือก่อให้เกิดอันตรายได้

4. ทางพฤติกรรม เมื่อเกิดความเครียดเราอาจสนองตอบไปในทางเกิดการตื่นตัวทำงานได้ผลยิ่งขึ้น หรืออาจสนองตอบไปในทางลบด้วยการประพฤติน่าไม่เหมาะสม หรือทำลายตัวเอง หรือทำเฉย

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว กิติกร มีทรัพย์ (2541, หน้า1) ยังได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนเกินภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต เช่น การสอบไล่ การถูกสอบสวน การจากไปของคนรัก การแต่งงาน การเดินทางไปต่างประเทศ การแข่งขัน การเผชิญกับภาวะการฉ้อฉลอันยุ่งยาก หรือภาวะอันฝืนใจต่าง ๆ สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านั้น ทั้งทางบวกและทางลบทำให้คนเราเครียดได้ ซึ่งในชีวิตของคนเราย่อมพบอยู่เสมอ ๆ และเราก็จะมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา แต่ความเครียดเพียงเล็กน้อยกลับเป็นผลดีต่อเรา คือ ทำให้เรา่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา ความเครียดที่รุนแรงต่อเนื่องยาวนาน หรือเรื้อรัง เท่านั้นที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพถึงขั้นทำให้เกิดโรคไม่ติดต่อหลายโรค เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด รวมทั้งโรคชักและโรคประสาทอีกด้วย

โดยธรรมชาติคนเราเมื่อเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงย่อมหาทางผ่อนคลายด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อปลดปล่อยระดับความเครียดให้ลดลงจนถึงระดับที่พอทนได้ หรือความเครียดหมดไปและพร้อมจะเผชิญกับความเครียดที่จะแวะเวียนกลับมาใหม่ได้เสมอ

อนุสรณ์ วีระพงษ์ (2541, หน้า 8) สรุปความหมายของความเครียดว่า หมายถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้น ในแต่ละบุคคลโดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้น อาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เพื่อที่จะทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกายซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

แม้จะยังไม่สามารถให้ความหมายของความเครียดได้อย่างชัดเจน ที่ยอมรับกันมี 3 แนวคิดคือ Crider et al. (1983 อ้างใน บวร สงคศิริ และคณะ, 2540, หน้า 8)

แนวคิดแรก จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนอง (the response-based model of stress) ถือว่าความเครียดเป็นกลุ่มของการตอบสนองทางร่างกาย และจิตใจต่อสถานการณ์ที่ ยุ่งยากเป็นปัญหา

แนวคิดที่สอง จะขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า (the stimulus-based model of stress) ให้ความหมายว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์ หรือสิ่งที่ป็นสิ่งเร้ารอบ ๆ ตัวที่ทำให้เกิดการตอบสนอง

แนวคิดที่สาม เป็นที่รู้จักกันในแนวคิดปฏิสัมพันธ์ (the interaction model of stress) จะหมายถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถที่จะจัดการ และแรงงูงใจ ของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ เขียนให้อยู่ในรูปความสัมพันธ์ดังนี้

$$\text{ความเครียด} = \text{แรงงูงใจ (ความสามารถในการจัดการ - ความต้องการ)}$$

แนวทางการศึกษาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความเครียดมีอยู่ 6 ทฤษฎี ดังนี้

1. เป็นการศึกษาในด้านจิตวิเคราะห์โดยมีพื้นฐานจากการศึกษาของ Freud
2. เป็นการศึกษาความเครียดในแง่ของกระบวนการเรียนรู้ และใช้การสังเกต พฤติกรรม
3. เป็นการศึกษาในด้านพัฒนาการของมนุษย์ในขั้นต่างๆ
4. เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทั้งทางสภาพแวดล้อมและปัจจัยภายใน

บุคคล ในการศึกษาเชิงระบบ และการรวบรวมผลการศึกษาคือสำคัญ

5. เป็นการศึกษาเปรียบเทียบกับสัตว์และเสนอแนวความคิดของการเกิดความเครียดที่เกิดจากปัจจัยทางกายภาพ

6. เป็นการนำเอาความรู้จาก Neuro Chemistry และ Psychopharmacology มาศึกษาถึงการทำงานของฮอร์โมนและส่วนของสมองที่ทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรม

สาเหตุและปัจจัยทำให้เกิดความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีมากมายหลายประการ ดังที่ จำลอง ดิษยวิช (2531, หน้า 3-4) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงานมากทำงานหลายแห่งหลายบริษัท ทำงานต้องเอาใจเจ้านายหลายคน ทำงานต้องรับผิดชอบสูง เช่น การรับผิดชอบเงินจำนวนมาก ๆ ทำงานด้วยความอัดอั้นใจ ทำงานขาดระบบที่ดี เมื่อพบปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต กังวลเรื่องอนาคตที่ยังมาไม่ถึง ความวิตกกังวล ความกลัว ความระแวง ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง และการตัดสินใจ เป็นต้น
3. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อน หรือ เย็นจัด เสียงดังมากเกินไป การจราจรติดขัด ที่ทำงานคับแคบ ฝนแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และสงคราม เป็นต้น
4. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วย ประจำเดือนไม่มาตามปกติ และความพิการทางร่างกาย เป็นต้น

Miller & Keane (1983, อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2540, หน้า 26-27) กล่าวว่า มูลเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกาย หรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดได้จาก

ก. ความเครียดทางชีววิทยา (Biological stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ เกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ถ้าร่างกายได้รับไม่พอเพียงจะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ภูมิต้านทานเกิดเป็นความเครียดขึ้น

ข. ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจ

ทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการการมีชื่อเสียง ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตนต้องการ จะก่อให้เกิดความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก ปัจจัยดังต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤตการณ์ ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

ข. ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรมประเพณี ซึ่งหากบุคคลนั้น ไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจเกิด ความเครียด

สาเหตุทางด้านจิตวิทยา

ในบรรดาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นสาเหตุที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด แต่การศึกษาค้นคว้าที่ผ่านมายังไม่ได้รับผลตามที่ คาดหมาย ซึ่งก็เนื่องมาจากข้อจำกัดและความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามการศึกษาด้าน จิตวิทยาก็ยังคงดำเนินไปอยู่และในอนาคต เราก็คงจะได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้นพอที่จะทำให้สามารถเข้าใจ สภาพความซับซ้อนของจิตใจมนุษย์ ที่ถือเป็นสิ่งมหัศจรรย์อย่างหนึ่งที่ธรรมชาติได้สร้างขึ้น การทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุทางจิตวิทยาที่จะได้เสนอไว้นั้น จะอธิบายการเกิดความเครียดจากระบบจิตใจ โดยสังเขปเท่านั้น เนื่องจากการจะศึกษาอย่างลึกซึ้งนั้นกระทำได้ยากและอาจเกิดความสับสนได้ง่าย จะอธิบายโดยใช้ตัวแบบระบบตัวเอง

องค์ประกอบระดับตนเองจะมีความทำงานที่เป็นการเปลี่ยนแปลง และสามารถจัดสร้างระบบ โครงสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสมดุล การทำงานของจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้น แบ่งออกเป็น 2 พวกคือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 และเหตุการณ์ที่ไม่อาจ สัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 จากนั้นอวัยวะรับสัมผัสจะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมอง ถือเป็นการ เริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเองนี้ คือ

1. ความรู้สึกและอารมณ์คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุล อารมณ์ และความรู้สึก ถือเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จักรับรู้ จึงทำให้มนุษย์ประกอบด้วยระบบความรู้สึก และอารมณ์ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดก็คือความรู้สึกผิดและกังวลนั่นเอง

2. สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันจะเป็นเงื่อนไขต่อระบบจิตใจให้เกิด ปฏิกริยา แบ่งออกได้เป็น

2.1 เกิดเหตุการณ์หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2 เป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหาย

2.3 ล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำสิ่งที่เกิดขึ้น ต่อ เป้าหมายที่ต้องการ ภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานภายในร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะ ทางชีวภาพ

2.4 ขัดแย้งเป็นภาวะของความขัดแย้งที่เกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซ้ำซ้อนของ ระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกัน จะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วย และสับสน

3. ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคล หนึ่ง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ของชีวิตทางกายภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงชีวิต ช่วงของชีวิต หน้ามือกับหลังมือ การตัดสินใจของชีวิต

4. งาน ที่ทำให้คนเราเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ต้องมีความรับผิดชอบก็ ย่อมจะประสบกับความวุ่นวายมากขึ้น เป็นโรคเครียดมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

5. แรงกดดันทางสังคม สังคมรอบตัวเรามีพลังผลักดันให้เราเครียดได้สิ่งที่เห็นชัดเจนนี้ คือ เศรษฐกิจ เรื่องหนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน การคอยเปรียบเทียบกับคนอื่น แล้วรู้สึกเครียดขึ้นมาได้ง่าย ๆ

6. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรม การแสดงออก มีผลกระทบต่อกันเราจนทำให้เครียดได้ คนที่มีเพื่อนมาก กับคนที่เก็บตัวระดับ ความเครียดจะแตกต่างกัน คนที่รู้จักแสดงพฤติกรรมออกต่อคนอื่น ต่อสังคมอย่างเหมาะสม ย่อมไม่ถึง

เครียดมากเท่ากับคนที่สับสนไม่สามารถตอบสนองบุคคลอื่นและสังคม ได้อย่างถูกต้อง มีการใช้กลไกปกป้องตนเองต่าง ๆ มากขึ้น แต่หากมีมากเกินไป ก็ไม่สามารถอยู่ในโลกแห่งความจริงหรือพฤติกรรมให้ปกติธรรมดาเหมือนกับบุคคลอื่นได้

7. สาเหตุของการเกิดความเครียดทางสรีรวิทยาหรือทางด้านกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางร่างกาย ประสบการณ์ของชีวิต จังหวะทางชีวภาพ ในร่างกายของมนุษย์ การนอนหลับ โภชนาการ โครงสร้างของกล้ามเนื้อ เชื้อโรค โรคภัย (อรุณ รักธรรม , หน้า 354-360)

Engel (1962, อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2540 หน้า 27-28) ได้แบ่งที่มาของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียเป็นการสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่เป็นของรักหรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของตน ก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ ตัวอย่างการสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสียญาติสนิทมิตรสหาย การสูญเสียอวัยวะร่างกาย สูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจ โดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน การต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน เป็นต้น
3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจ อันเนื่องมาจากความต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวัง ก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจแสดงออกในรูปความเครียด เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความรัก ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

Brown & Moberg (1980, อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2540, หน้า 28-29) กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่

1. ด้านการงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากมายเกินไป หรือเป็นงานที่ย่างยากกระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีปัญหาและอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้
2. ด้านบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบบางครั้ง บุคคลนั้นตั้งความหวัง หรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้แต่เมื่อไม่เป็นไปดังที่หวัง ก็เกิดความเครียด ใน

บางกรณีกลับเป็นผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทตามคาดหวัง แต่ไม่เป็นไปตามที่บุคคลอื่นหวังให้ตนเป็นก็เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เมื่อคนเรามีความขัดแย้งกัน ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะรู้สึกที่ไม่สบายใจ และเกิดความเครียดขึ้นได้

3. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่อยู่ถ้าแออัด กับแคบ ขาดอิสระ คนเราก็รู้สึกเครียด หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. ด้านอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่ายหรือเป็นคนวิตกกังวล เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ฯลฯ ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

นอกจากสาเหตุหลายประการที่กล่าวมาแล้ว ยังมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานด้วย

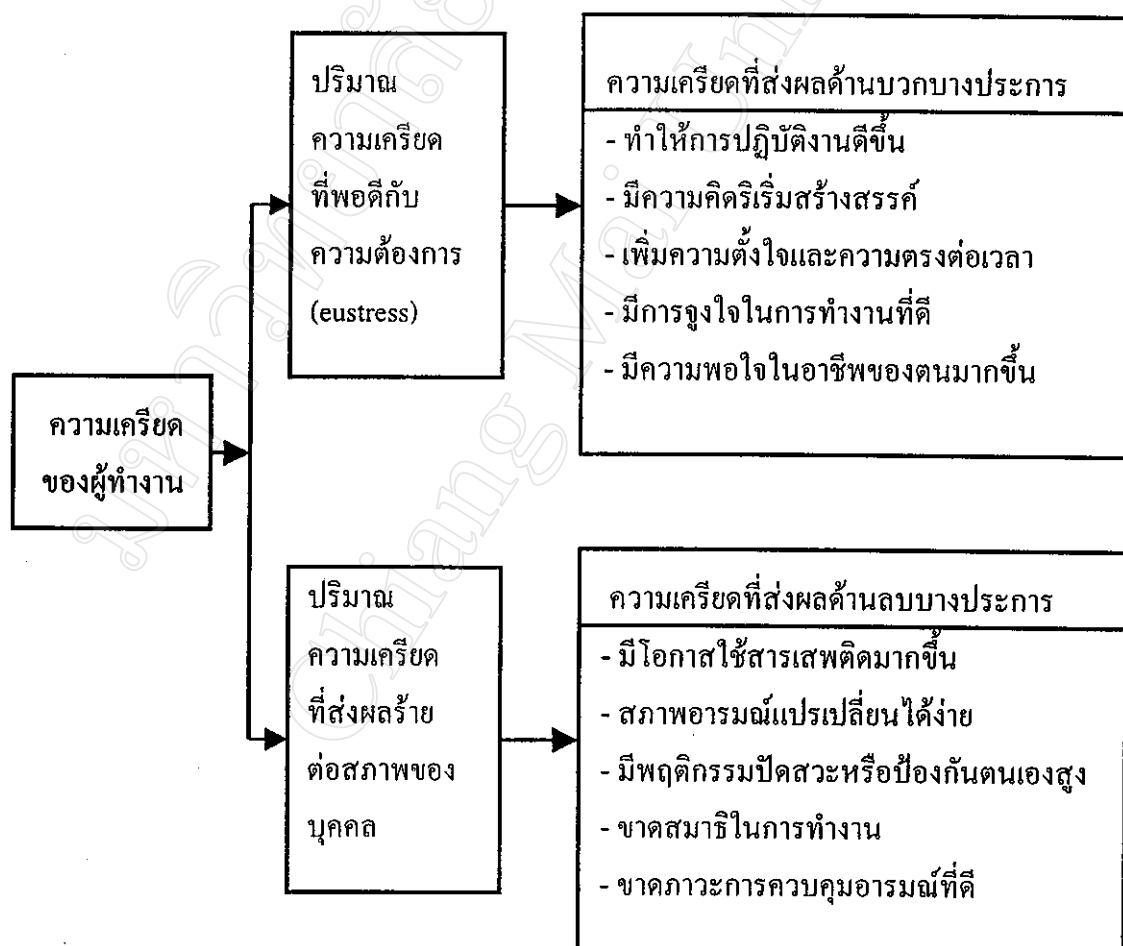
สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 265) กล่าวว่า การทำงานเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน มีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความสุขเมื่ออยู่ในที่ทำงานและได้ทำงานที่ตนชอบ แต่ในทางกลับกัน ก็มีอีกหลาย ๆ บุคคลที่มีความรู้สึกอัดอั้น ไม่สบายใจ เกิดความกังวลใจหรือหงุดหงิดเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงาน

Selyes (1978, อ้างใน สุรพล พยอมแย้ม, 2541, หน้า 268) ได้สรุปว่า มนุษย์มีความพอใจที่จะตกอยู่ในความเครียดในระดับและปริมาณที่จุด ๆ หนึ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และเรียกความเครียดที่มนุษย์ต้องการนี้ว่า “eustress” ซึ่งหมายถึง การเกิดความรู้สึกตื่นเต้นและท้าทายกับชีวิตของตนเอง ทั้งนี้ ชนิดและปริมาณความเครียดที่ต้องการนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น นักโคตรมดิงพสุธา อาจตื่นเต้นพอใจกับงานของตนเอง และในขณะเดียวกัน ผู้ชมอีกจำนวนหนึ่ง อาจจะรู้สึกหวาดเสียวจนหัวใจเกือบวายก็ได้

เมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ทำงานแล้ว อาจเขียนเป็นแผนภูมิ

ซึ่งดัดแปลงจาก “Relationship between stress and job-related behavior โดย Dubrin, Andrew. (1990) ” Effective Business Psycholog , p. 163. Reston : Reston Publishing Company, Inc. สรุปได้ดังนี้ (สุรพล พยอมแย้ม, 2541, หน้า 268-269)

แผนภูมิ 2 ความเครียดของพนักงาน



นอกเหนือจากสภาพความเครียดทางด้านจิตใจแล้ว การศึกษาทางจิตวิทยา พบว่า ความเครียดมีผลกระทบต่อเนื่องถึงสภาพร่างกาย โดยเฉพาะในการทำงานของแต่ละคนจะมีสภาพอ่อนล้า หรือเหนื่อยอ่อนเร็วกว่าปกติ โดยเห็นได้จากบุคคลที่มีภาวะความเครียดทางอารมณ์สูง จะมีผลต่อเนื่องกับสุขภาพของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารได้น้อย มีอาการท้องเสียโดยไม่มีสาเหตุทางกาย อาการเหล่านี้เป็นผลเนื่องมาจากการสั่งงานผ่านกระบวนการทางสมองที่ทำปฏิกิริยากับสถานการณ์ความเครียดที่บุคคลนั้น ๆ เผชิญอยู่ Dubrin (1990, อ้างใน สุรพล พยอมแย้ม, 2541 หน้า 269-270) ซึ่งสอดคล้องกับ Wallace (1978, p.457 อ้างใน สุวณีย์ เกียรติแก้ว 2527, หน้า 93-97) ที่ได้กล่าวว่าความเครียดเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เสียงที่ดังมาก แสงที่จ้าเกินไปหรือการทำงานที่ต้องใช้กำลังอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน การมีอาชีพที่ต้องอยู่กับสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ ต้องใช้ความคิดอย่างหนักอยู่กับความทุกข์โศกของผู้อื่น ก็ทำให้เกิดอารมณ์เครียดได้ เป็นต้น

สำหรับ Synder & Charles (อ้างใน ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ และคณะ, 2539) กล่าวว่า การเกิดความเครียดเป็นวงจร ซึ่งมีตัวกระตุ้นทำให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ แล้วส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่ง Donald & Menick (อ้างใน ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ และคณะ, 2539) ให้ความหมายของตัวกระตุ้นไว้ว่า เป็นสิ่งที่จะเป็นลักษณะทางกายภาพ สังคม จิตใจ เหตุการณ์ หรือเงื่อนไขใด ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยา จิตวิทยาในตัวบุคคล ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในทำนองเดียวกันนี้ แนวคิดของ James (อ้างใน ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ และ คณะ, 2539) กล่าวว่า ตัวกระตุ้นนั้นอาจจะมาจากภายนอก ตัวเรา จากสิ่งแวดล้อม หรือจากภายในตัวเราก็ได้ ซึ่งตรงกับวสันต์ ตันติภาวิน (2536) ที่กล่าวไว้ว่า ตัวกระตุ้นก็คือปัจจัยทางด้านกายภาพ เคมี ชีวภาพและอารมณ์ที่ทำให้เกิดกระบวนการปรับตัวของร่างกาย

สรุปว่า ความเครียดนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่จะมีตัวกระตุ้นเป็นสาเหตุ ตัวกระตุ้นอาจจะเป็นได้ทั้งจากภายนอก และภายในตัวเราเอง เป็นได้ทั้งลักษณะทางด้านกายภาพ เคมี ชีวภาพ โดยตัวกระตุ้นเหล่านี้จะมีผลทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงตอบสนอง ทำให้เกิดความเครียดขึ้น

อาการของความเครียด

สันต์ หัตถิรัตน์ (อ้างใน ละเอียต ชูประยูร, 2541 หน้า 13-15) ได้กล่าวถึง อาการของความเครียดว่า เป็นอาการที่แสดงออกโดยตรงและตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความห่วงกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่าเคอะเขิน ความโกรธ ความเกลียด หรือความไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ เป็นต้น ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียดซึ่งแสดงออกโดยอาการอื่น ๆ เช่น

1. หน้ามืด เป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีดหรือหน้าแดง อายจนหน้าแดง
3. ใจเต้น ใจสั่น หรือรู้สึกว่าใจเต้นแรงจนจะปะทุออกมาเต้นนอกอก
4. ปวดมึนศีรษะ หรือรู้สึกตัวเบา รู้สึกโหวง ๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง
5. มือเท้าเย็น หรืออาจมีเหงื่อตามมือและเท้า เช่น เวลาตกใจ ประหม่า อาย
6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่น โดยไม่มีเหตุผล
7. นอนไม่หลับ หรือหลับยากหลับแล้วต้องตื่นขึ้นบ่อย ๆ หรือฝันทั้งคืนโดยเฉพาะการฝันร้าย
8. เบื่ออาหาร หรือเจริญอาหารผิดปกติ
9. ปวดท้อง ท้องเดิน หรือท้องผูก ท้องเสีย
10. ปัสสาวะบ่อย เวลาเข้าห้องสอย เข้าพบผู้ใหญ่ ก็รู้สึกปวดปัสสาวะขึ้นมาทันที
11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อถอย หรือไม่มีกำลังใจ
12. หายใจไม่สะดวก ตัดขาด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อยหอบ หรือมือเท้าชา

ความเครียดของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในแต่ละสถานการณ์ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 270) ได้กล่าวถึงอาการทางจิตใจที่แสดงถึงความเครียดว่า มักจะเป็นไปในลักษณะดังต่อไปนี้

1. บุคคลมักจะแสดงความอ่อนแอและหลีกเลี่ยงการตัดสินใจต่าง ๆ หรือไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
2. รู้สึกว่าตนเองกระทำผิดบางประการ และแสดงความวิตกกังวลสูง มักทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่อยู่บ่อย ๆ

3. หลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหาและความเป็นจริงต่าง ๆ ด้วยการใช้สิ่งเสพติดประเภทต่าง ๆ
 4. มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย และแยกตัวออกจากสังคมมากกว่าปกติ
 5. มีอาการเศร้าซึมและนอนไม่หลับ บางรายอาจมีอาการตรงกันข้าม คือ รู้สึกง่วงอยู่ตลอดเวลา
 6. มีอาการปวดท้องหรือปวดศีรษะบ่อย ๆ และแสดงอาการเบื่อหน่ายสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
- ตนเอง อาการทางกายอาจเกิดร่วมด้วย เช่น ริมฝีปากแห้ง กระหายน้ำตลอดเวลา
7. รู้สีกว่าตนเองสุขภาพทรุดโทรม อ่อนเพลียง่าย หงุดหงิดง่ายโดยไม่ทราบสาเหตุ
 8. มีความกังวลใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นระยะเวลานาน ๆ โดยไม่ลงมือจัดการกับปัญหาความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น

สำหรับ กนกรัตน์ สุชะตุงคะ (2537, หน้า 10-11) ได้สรุปถึงอาการแสดงออกของบุคคลที่เกิดความเครียดด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านร่างกาย

- ความดันโลหิตสูง
- ระดับกลูโคสมากขึ้น
- อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น
- ปากคอแห้ง
- เหงื่อออกมาก
- แขน-ขา ชา หรือมีการกระตุก
- กล้ามเนื้อตึงเครียด
- มือเท้าเย็น
- มีปัญหาการทำงานของระบบย่อยอาหาร
- มีปัญหาการทำงานของระบบขับถ่าย

ด้านพฤติกรรม

- มักเกิดอุบัติเหตุง่าย
- มักติดยาต่าง ๆ
- มีอารมณ์ระเบิดก้าวร้าวง่าย

- คิดมาก ไม่อยากอาหาร
- คิ่้มและตบหูห้ร่้มากขึ้น
- หุนหันพลันแล่น
- งุ่นง่านหรือลุกี้ล่กกลน
- มักมีปัญหาล่กเกี่ยวกับการพูด
- มักมีการหัวเราะเปลล่ก ๆ เหมือนพยายามกลบเกลล่ือน

ด้านจิตใจ

- วิดกกังวล ก้าวร้าว หรือเฉยชา
- เปื่อ เสร้า หรือชอบเป็นลม
- คับข้องใจ รู้สึกล่กคิด รู้สึกล่กอาย
- หงุดหงิดและอารมณ์เสี้ง่าย
- รู้สึกล่กตัวเองค้อยค่า
- ว้าเหว่

ด้านความรู้ความเข้าใจ

- คัดสินใจ ไม่ได้และสมาธิไม่ดี
- ลืมง่าย คิดอะไรไม่ค้อยออก
- อ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ง่าย

ด้านสังคม

- ไม่ค้อยอยู่รวมกลุ่มกับใคร
- ไม่ค้อยยุ่งกับใคร
- มีอุบัติเหตุบ่อย ๆ
- ไม่พึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ

นอกจากนี้ มาลี จุฑา (2541, หน้า 96-97) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดความเครียดไว้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1: ความเครียดของกล้ามเนื้อ ได้แก่ พฤติกรรมสีหน้าเครียด หน้าผากย่น ปวดกล้ามเนื้อ หนักตากระตุก กระวนกระวายใจ ใจสั่น อยู่ไม่เป็นสุข สะดุ้งและตกใจง่าย

2. ระบบประสาททำงานหนักขึ้น ได้แก่ พฤติกรรมเหงื่อออกมากผิดปกติ หัวใจเต้นแรง และเร็ว ปวดที่หัวใจ อ่อนเพลีย มือเย็นและชื้น วิงเวียนศีรษะ ท้องปั่นป่วน รู้สึกหนาว ๆ ร้อน ๆ ปัสสาวะบ่อย หน้าแดงผิดปกติ ซิพจรเต้นเร็ววัดได้ 80 ขึ้นไป

3. เกิดความคิดคาดหวังผิดปกติ ได้แก่ พฤติกรรมวิตกกังวล กลัวต่าง ๆ นานา คิดกลับไปกลับมา และคิดคาดหวังจะเกิดเหตุเคราะห์ร้ายกับตนเองและหรือบุคคลใกล้ชิด

4. เกิดความไม่สบายใจ ได้แก่ พฤติกรรมไม่สบายใจ ขาดสมาธิ ขาดกำลังใจ นอนไม่หลับ กระวนกระวายใจ ขาดที่พึ่ง หมดหวังและขาดความมานะอดทน

ในขณะที่บุคคลเกิดความเครียดนั้นร่างกายจะหลั่งฮอร์โมน คอร์ติซอล (Cortisol) และ แอดรีนาลิน (Adrenalin) จากต่อมหมวกไตเข้าสู่ระบบโลหิตในร่างกาย

ฮอร์โมนคอร์ติซอล จะกระตุ้นให้กระเพาะอาหารหลั่งกรดเกลือมากผิดปกติ จะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร หลอดเลือดเปราะ เป็นโรคเบาหวาน และเป็นสาเหตุทำให้ความต้านทานโรคลดลง ทำให้เป็นหวัดง่าย เกิดโรคคอแดง หรือคออักเสบบ่อย ๆ

ฮอร์โมนแอดรีนาลิน มีบทบาทเกี่ยวกับการต่อสู้ ตกลใจ วิ่งหนีและเกิดพลังมหาศาล ฮอร์โมนนี้จะกระตุ้นให้หัวใจเต้นเร็ว ทำให้หลอดเลือดหดตัว แรงดันเลือดสูง อันเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เส้นโลหิตในสมองแตกหรือหัวใจวายได้ ดังปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ที่เกิดความเครียดขณะชมการแข่งขันนัดสำคัญระดับโลก ทำให้หัวใจวายได้ สำหรับผู้ที่มีความเครียดธรรมดา ๆ จะรู้สึกหงุดหงิดและรู้สึกเหนื่อยกว่าปกติจนกว่าความเครียดจะหายไป

ชนิดของความเครียด

ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร เช่น

จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดย Gallagher. (1979) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

ข. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมาจะทันทัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสุขสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้เกิดเป็น

ความรู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงานในคืนก่อนแต่งงานอาจดีใจตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งประเภทความเครียดโดยวิธีนี้ Miller & Keane, (1983)

อธิบายว่ามี 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรกคือ ความเครียดที่เกิดจากร่างกายซึ่งยังสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ

2. ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ ภัยพิบัติประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

ประเภทที่สองคือ ความเครียดที่เกิดจากจิตใจเป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิดบางครั้งที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกคุกคามก็จะรู้สึกโกรธ และเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับ จากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

ระดับของความเครียด

ระดับความรุนแรงของความเครียดจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าและสถานการณ์ที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่

Janis (1952, อ้างใน กรมสุขภาพจิต, หน้า 12) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเกิดขึ้นบ่อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น เพียงวินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา ฯลฯ

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมง จนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง

ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะยาวนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจากการเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต ฯลฯ

สำหรับ Frain & Valiga (1973, อ้างใน จันทร์แรม กิจเหมาะ, 2539 หน้า 45-49) กล่าวว่า ความเครียดของแต่ละบุคคลแม้จะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน หรือมีสาเหตุเดียวกัน ความเครียดจะมีระดับความรุนแรงไม่เท่ากัน เนื่องจากความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล การยอมรับและการปรับตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมแตกต่างกัน โดยได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้จะคุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวด้วยพลังงานเพียงเล็กน้อย เช่น การเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา การปรับตัวต่อสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในระดับนี้บุคคลจะปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคมบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ความรู้สึกผิด หรือมีความอาย เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าเป็นพนักงานใหม่ การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในระยะนี้จะมีอาการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ เช่น การปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขริบ พุน้อย

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้จะทำให้บุคคลเกิด

ปัญหาในการปรับตัว ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นและคงอยู่ เป็นสัปดาห์ หรือเป็นเดือนเป็นปี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย จักรพันธ์และคณะ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์ โดยได้สำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้ บริการในคลินิกคลายเครียดกับกลุ่มประชาชนทั่วไป ตามสวนสนุก สวนสัตว์ และศูนย์การค้าต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีความเครียดได้แก่กลุ่มที่มีความเครียด สูงกว่าปกติปานกลางถึงมาก และปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดความเครียดคือ แนวโน้มลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ แนวโน้มลักษณะบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล แบบซึมเศร้า แบบย้ำคิดย้ำทำ แบบหวาดกลัว และแบบที่เกิดอาการเจ็บป่วยทางร่างกายเมื่อมีความเครียด กลุ่มที่ไม่มีความเครียด ได้แก่ ผู้ที่มาเที่ยวตามแหล่งสวนสนุก สวนสัตว์และศูนย์การค้า

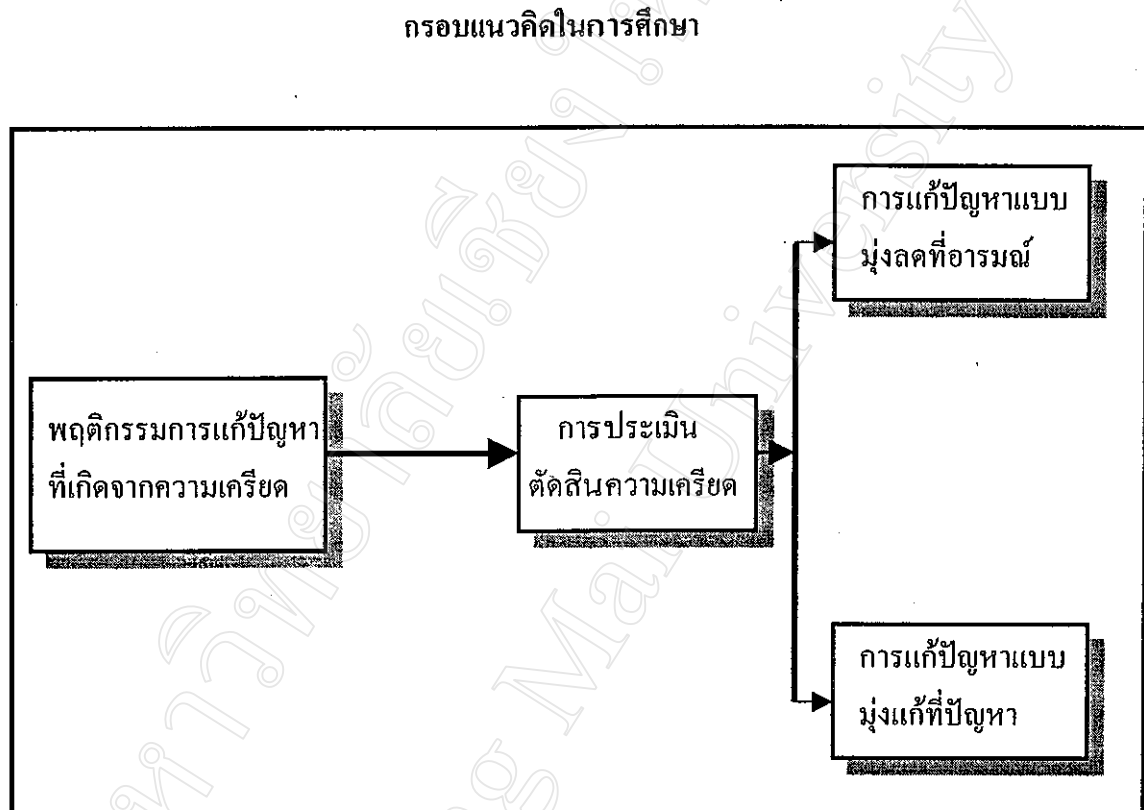
สุภาพ อารีเอื้อ (2540) ได้ศึกษาความเครียด การเผชิญปัญหาและคุณภาพชีวิตของหญิงสูงอายุ โรคข้อเข่าเสื่อม โดยใช้แบบวัดการเผชิญปัญหาของจาโลวิก ฉบับปรับปรุงปี ค.ศ. 1988 ในการวัด การเผชิญความเครียดพบว่า ความเจ็บปวดเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดสูงสุด หญิงสูงอายุ โรคข้อเข่าเสื่อมคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ทั้งการเผชิญหน้ากับปัญหาการจัดการ กับอารมณ์และการบรรเทาความรู้สึกเครียดร่วมกัน สามารถรับรู้การมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ความเครียดและการเผชิญปัญหาด้านการบรรเทาความรู้สึกเครียด เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายคุณภาพ ชีวิต ของหญิงสูงอายุโรคข้อเข่าเสื่อม ได้ร้อยละ 22

นอกจากนี้ ประหยัด สายวิเชียรและ วาณี เอี่ยมศรีทอง (2538) ได้ทำการวิจัยการดำเนินชีวิต ในครอบครัวกับความเครียดในการทำงานโดยได้สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ที่มีคุณสมบัติเฉพาะจากกลุ่มวิชาชีพ 4 กลุ่มวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่องานบ้านทั้งสามีและภรรยารับผิดชอบงานในบ้านทั้งที่ทำร่วมกัน และแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ การคาดหวังต่อคู่สมรสทั้งด้านการให้เวลากับงานบ้านและการให้เวลากับลูก ๆ คาดหวังว่าจะให้เวลาเท่าที่เป็นอยู่ ความเชื่อและการปฏิบัติในครอบครัว สมาชิกหลักเลี้ยงที่จะพูดคุยกัน ขาดการวางแผน ระยะยาวและเชื่อถือใจกลาง การแบ่งเวลาให้กับงานและครอบครัว มีความรู้สึกว่างานทำให้ไม่มีเวลา

กับครอบครัว มีงานให้มากเกินไป จนทำให้ไม่รู้สึกรู้สีกว่าจะทำงานเหล่านั้น และหลังเลิกงานแล้ว กลับบ้านด้วยความรู้สึกว่าร่างกายหมดเรี่ยวแรง ความรู้สึกต่องานที่ทำว่ามีประโยชน์มาก ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่าสามารถควบคุมการใช้เวลาได้ดีและคิดถึงสิ่งที่ต้องทำให้เสร็จ เป็นบางครั้ง โกรธ อารมณ์เสียต่อสิ่งที่เกิดขึ้นโดยควบคุมไม่ได้ ผิดหวังต่อสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดหวังมีความกดดัน มีความเครียด ความรู้สึกต่อความรับผิดชอบต่อครอบครัว เห็นด้วยว่าสามีควรเป็นผู้นำครอบครัว เห็นด้วยบางส่วนว่า สามีควรควรมีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ของครอบครัว มีการเตรียมตัวรับสถานการณ์เกี่ยวกับสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นกับคู่ครอง พ่อแม่และลูกและหากเกิดภาวะวิกฤตในครอบครัว สามารถขอความช่วยเหลือจากญาติและเพื่อนได้

ผลการวิจัยของปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ และคณะ, (2539) ได้ทำการวิจัยความเครียดของนักศึกษาทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของนักศึกษา ได้แก่ ทักษะที่ไม่ดีต่อการเรียนทันตแพทย์ การมีโรคประจำตัว การต้องรับประทานยาเป็นประจำ และการไปพบแพทย์ ปัจจัยด้านการเรียนโดยตรง ปัจจัยที่สนับสนุนการศึกษา ปัจจัยด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ ทุกปัจจัยมีผลต่อระดับความเครียด และไสว นรสาร (2540) ได้ศึกษาความรู้สึกไม่แน่นอน การประเมินตัดสินใจ และการเผชิญปัญหาในผู้ป่วยที่รอผ่าตัด โดยใช้แบบวัดการเผชิญปัญหาของจาโลวิก ฉบับปรับปรุง ปี ค.ศ. 1988 ในการวัดการเผชิญความเครียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่แน่นอนโดยรวมไม่แตกต่างจากผู้ป่วยที่ประเมินตัดสินใจความรู้สึกไม่แน่นอนว่าเป็นโอกาส มีคะแนนความรู้สึกไม่แน่นอนโดยรวมไม่แตกต่างจากผู้ป่วยที่ประเมินตัดสินใจความรู้สึกไม่แน่นอนว่าเป็นอันตราย และกลุ่มตัวอย่าง ใช้การเผชิญปัญหาลักษณะการมุ่งแก้ปัญหาและการจัดการกับอารมณ์ผสมผสานกัน โดยใช้การจัดการกับอารมณ์มากกว่าการมุ่งแก้ปัญหา

แผนภูมิ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



บุคคลจะเลือกใช้เหตุการณ์การแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียดแตกต่างกัน ตามระดับการเกิดภาวะความเครียด วิธีจัดการ โดยการประเมินความสำคัญของสถานการณ์นั้น ๆ แล้วจึงตัดสินใจเลือกใช้เหตุการณ์การแก้ปัญหาคือความเครียดแบบมุ่งลดที่อารมณ์ หรือมุ่งแก้ที่ปัญหา